

# I1401

## MAINTENANCE INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE

### Autres emplois décrits

- Agent / Agente de maintenance de machines de bureau
- Agent / Agente de maintenance de matériels de reprographie
- Agent / Agente de maintenance en bureautique
- Agent / Agente de maintenance en informatique
- Agent / Agente de maintenance sur systèmes d'impression et de reprographie
- Agent / Agente de maintenance sur télécopieurs
- Assistant / Assistante aux utilisateurs en informatique
- Assistant / Assistante micro-informatique
- Assistant / Assistante sur site informatique
- Chef d'équipe de help desk en informatique
- Correspondant / Correspondante micro-informatique
- Dépanneur / Dépanneuse en micro-informatique grand public
- Installateur / Installatrice de matériels de reprographie
- Installateur dépanneur / Installatrice dépanneuse en informatique
- Responsable centre d'appels en maintenance informatique
- Responsable micro-informatique
- Superviseur / Superviseuse help desk en informatique
- Superviseur / Superviseuse hot line en informatique
- Support aux utilisateurs en informatique
- Support technique hot line en informatique
- Technicien / Technicienne d'assistance à la clientèle en informatique
- Technicien / Technicienne de help desk en informatique
- Technicien / Technicienne de hot line en informatique
- Technicien / Technicienne de maintenance de réseaux informatiques
- Technicien / Technicienne de maintenance de réseaux télématiques
- Technicien / Technicienne de maintenance de systèmes informatiques
- Technicien / Technicienne de maintenance en bureautique
- Technicien / Technicienne de maintenance en informatique
- Technicien / Technicienne de maintenance en matériel de bureau
- Technicien / Technicienne de maintenance en matériels informatiques
- Technicien / Technicienne de maintenance en micro-informatique
- Technicien / Technicienne de maintenance en microsystèmes informatiques
- Technicien / Technicienne de maintenance en monétique
- Technicien / Technicienne de Service Après-Vente -SAV- en bureautique
- Technicien / Technicienne de Service Après-Vente -SAV- en informatique
- Technicien / Technicienne en micro-informatique et bureautique
- Technicien / Technicienne en micro-informatique et réseaux
- Technicien / Technicienne en réseau local informatique
- Technicien / Technicienne en téléassistance en informatique
- Technicien / Technicienne support de proximité en informatique
- Technicien / Technicienne support en bureautique
- Technicien / Technicienne support en systèmes téléinformatiques

### Définition

- Effectue le dépannage, l'entretien et l'installation d'équipements ou de parcs d'équipements informatiques ou bureautiques (matériels, logiciels, réseaux, ...), selon les règles de sécurité et la réglementation.
- Peut conseiller, former et assister les utilisateurs (sur site, par télémaintenance, téléassistance, ...).
- Peut assembler ou intégrer un équipement (configurations standards ou spécifiques, ...).
- Peut coordonner une équipe.

## Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (Bac Professionnel, Brevet professionnel, ...) à Bac+2 (BTS, DUT) en informatique, électronique, électrotechnique, ...

Il est également accessible avec un CAP/BEP en bureautique, reprographie,... ou avec une expérience professionnelle dans le secteur de l'informatique.

Un diplôme de niveau BAC+2 à BAC+4 peut être requis pour les superviseurs et pour les responsables de centres d'appels.

Une habilitation aux risques d'origine électrique est souvent exigée.

La pratique de l'anglais (vocabulaire technique) peut être requise.

### Certifications et diplômes :

- Habilitations électriques de travaux hors tension
- Habilitations électriques de travaux sous tension

## Compétences

### Savoir-faire

Production, Fabrication	Démonter un équipement, une installation Installer ou configurer un serveur réseau <b>Configurer le poste de travail aux besoins de l'utilisateur</b>
Construction	Réaliser un câblage réseau de matériels informatiques ou bureautiques Installer un équipement chez un client
Maintenance, Réparation	<b>Réaliser les opérations de nettoyage et de réglage sur les matériels et équipements</b> <b>Diagnostiquer à distance un dysfonctionnement informatique matériel ou logiciel</b> <b>Changer ou réparer une pièce ou un ensemble défectueux</b> Dépanner des équipements informatiques
Gestion des stocks	Gérer les stocks
Recherche, Innovation	<b>Analyser, résoudre un problème courant ou complexe</b>
Nouvelles technologies	Réaliser une configuration standard sur un poste de travail Intégrer des composants d'équipements informatiques ou bureautiques
Pilotage et maîtrise des coûts	Estimer les coûts et les délais d'une activité ou d'une prestation
Protection des personnes et de l'environnement	Recycler des composants électroniques
Relation client	<b>Apporter une assistance technique</b>
Développement commercial	Élaborer, adapter une proposition commerciale

---

Management

Animer, coordonner une équipe

---

Communication

Transmettre de l'information

---

## Savoir-être professionnels

---

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie

Travailler en équipe

Faire preuve de rigueur et de précision

---

## Savoirs

---

Domaines d'expertise

**Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)**

**Gestion de parc informatique**

Logiciel de gestion de stocks

**Logiciels de gestion d'appels téléphoniques**

**Micro-informatique**

Système d'exploitation AS 400

Système d'exploitation Gcos

Système d'exploitation HP-Ux

Connectique

**Électronique**

Mécanique

**Technologie des fibres optiques**

**Informatique**

**Langages de programmation informatique**

---

Normes et procédés

Chiffrage/calcul de coût

**Normes qualité**

Principes d'intégration de matériels et de logiciels

**Procédures d'entretien de matériel informatique**

**Procédures de déploiement d'installation**

**Protection des données numériques**

**Procédures relatives aux licences et garanties**

Réglementation sur les déchets des équipements électriques et électroniques - DEEE

**Règles de sécurité Informatique et Télécoms**

**Lecture de plan, de schéma**

---

Produits, outils et matières

**Utilisation d'appareils de mesure électrique (multimètre, ...)**

---

## Contextes de travail

---



Conditions de travail et risques professionnels

Au domicile d'un particulier  
Déplacements professionnels  
Possibilité de télétravail

---



Horaires et durée du travail

Travail en astreinte

---

## Secteurs d'activité

---

• Maintenance, entretien et nettoyage

---